

**Katedra:** Filosofie

**Studijní program:** Specializace v pedagogice

**Studijní obor:** Český jazyk a literatura - Humanitní studia

## VYUŽITÍ ELEKTRONICKÉ KOMUNIKACE U SENIORŮ

## USE OF ELECTRONIC COMMUNICATION IN SENIORS

**Bakalářská práce:** 12-FP-KFL- 181

<b>Autor:</b>	<b>Podpis:</b>
Martina LEJSKOVÁ	

**Vedoucí práce:** PhDr. Stanislava Exnerová

### Počet

stran	grafů	obrázků	tabulek	pramenů	příloh
59	0	0	0	27	1

V Liberci dne: 31.7 2012

TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI  
Fakulta přírodovědně-humanitní a pedagogická  
Akademický rok: 2010/2011

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Martina Lejsková**  
Osobní číslo: **P09000235**  
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obory: **Humanitní studia se zaměřením na vzdělávání**  
**Český jazyk se zaměřením na vzdělávání**  
Název tématu: **Využití elektronické komunikace u seniorů**  
Zadávací katedra: **Katedra filosofie**

### Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Studentka se bude v průběhu příprav a vypracovávání řídit metodickými a organizačními pokyny vedoucího práce. Cílem práce je prokázat znalost orientace v problematice využití elektronické komunikace u seniorů. Metodika a metody práce: dotazník

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

MCLUHAN, Marshall. Člověk, média a elektronická kultura. Vyd. 1. Brno : Jota, 2000. 415 s. ISBN 80-7217-128-3(váz.).

KROUŽEK, Jiří; KULDOVÁ, Olga. Písemná a elektronická komunikace. 1. vyd. Praha : Fortuna, 2003. 80 s. ISBN 80-7168-836-3(sv.1:dotisk:kroužkovávazba).

ŠMÍD, Milan. Stručný slovník elektronických médií. 1. vyd. Praha : Karolinum, 1995. 57 s. ISBN 80-7184-142-0.

LAPÁČEK, Jiří. Počítač pro seniory. 2. aktualiz. vyd. Brno : Computer Press, 2005. 206 s. ISBN 80-251-0820-1(brož.).

Senioři v Libereckém kraji. Liberec : Český statistický úřad, 2009. 57 s. ISBN 978-80-250-1970-2(brož.).

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Stanislava Exnerová  
Katedra filosofie

Datum zadání bakalářské práce: 30. listopadu 2010

Termín odevzdání bakalářské práce: 30. dubna 2012



doc. RNDr. Miroslav Brzezina, CSc.

děkan

L.S.



doc. PhDr. Milan Exner, Ph.D.

vedoucí katedry

V Liberci dne 29. dubna 2011

## Čestné prohlášení

**Název práce:** Využití elektronické komunikace u seniorů

**Jméno a příjmení autora:** Martina Lejsková

**Osobní číslo:** P09000235

Byl/a jsem seznámen/a s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 60 – školní dílo.

Prohlašuji, že má bakalářská práce je ve smyslu autorského zákona výhradně mým autorským dílem.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracoval/a samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím bakalářské práce a konzultantem.

Prohlašuji, že jsem do informačního systému STAG vložil/a elektronickou verzi mé bakalářské práce, která je identická s tištěnou verzí předkládanou k obhajobě a uvedl/a jsem všechny systémem požadované informace pravdivě.

V Liberci dne: 31. 07. 2012	
	Martina Lejsková

**Poděkování:**

Děkuji paní PhDr. Stanislavě Exnerové za vedení této bakalářské práce. Dále děkuji panu řediteli KONTAKTu Liberec Michaelu Dufkovi za ochotné poskytnutí informací o počítačových kurzech pro seniory a všem seniorů za jejich spolupráci.

## Anotace

Tématem bakalářské práce je využití elektronické komunikace u seniorů. Cílem práce je zjistit, zda senioři žijící v Liberci elektronicky komunikují a pakliže ano, s kým prostřednictvím internetu komunikují a které komunikační prostředky k této komunikaci používají.

V první, teoretické, části práce je definováno co je to elektronická komunikace a jak se liší od té běžné. Dále jsou zde představeny elektronické komunikační prostředky, nejprve obecně a pak jsou popisovány každý zvlášť. Protože je práce zaměřená na sociální skupinu seniorů, je zde vymezena problematika pojmu senior s uvedením několikero pojetí spolu s charakteristikou stáří.

Praktická část obsahuje jednotlivé rozhovory se seniory. Rovněž jsou zde popsány možnosti, jak se staří lidé mohou v Liberci elektronické komunikační prostředky naučit používat.

**Klíčová slova:** senior, stáří, elektronická komunikace, elektronické komunikační prostředky, Skype, E-mail, ICQ, Facebook, počítačové kurzy pro seniory, počítačová literatura pro seniory

## **Abstract**

The theme of this graduation thesis is The use of electronic communication in the seniors. The aim of this work is to determine whether seniors living in Liberec communicate electronically and, if so, with whom they communicate through the Internet and what means of communication they use for it.

In the first, theoretical part is defined what electronic communication is and how it differs from the ordinary. There are also introduced electronic means of communication, first generally and then they are described separately. Because the work is focused on the social group of seniors, there is a defined term of senior with stating the concept of multiple characteristics with age.

The practical part includes individual interviews with seniors. Also there are described ways how can seniors in Liberec start to learn using means of communication.

**Keywords:** senior, age, electronic communication, electronic communication means, Skype, E-mail, ICQ, Facebook, computer courses for seniors, computer literature for seniors

<b>1</b>	<b>Úvod .....</b>	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>Teoretická část .....</b>	<b>11</b>
2.1	Problematika pojmu senior .....	11
2.1.1	Legislativní vymezení pojmu v České republice .....	11
2.1.2	Stáří.....	13
2.1.2.1	Druhy stáří .....	14
2.1.2.1.1	Stáří kalendářní .....	15
2.1.2.1.2	Stáří biologické .....	15
2.1.2.1.3	Stáří psychologické .....	16
2.1.2.1.4	Stáří sociální.....	18
2.1.3	Digitální propast .....	20
2.1.4	Shrnutí .....	22
2.2	Počítačová historie .....	23
2.3	Elektronická komunikace.....	23
2.4	Elektronické komunikační prostředky .....	25
2.4.1	E-mail.....	28
2.4.2	Skype.....	31
2.4.3	ICQ.....	33
2.4.4	Facebook .....	35
2.5	Produkty určené seniorům .....	38
<b>3</b>	<b>Praktická část.....</b>	<b>40</b>
3.1	Počítačové kurzy pro seniory .....	40
3.1.1	Univerzita třetího věku .....	40
3.1.2	KONTAKT Liberec.....	41
3.2	Rozhovory se seniory .....	46
3.2.1	Paní Jarmila (67 let) .....	47
3.2.2	Pan Ladislav (60 let) .....	49
3.2.3	Pan Vlastislav (71 let) .....	50
3.2.4	Paní Jana (65 let) .....	50
3.2.5	Paní Alena (63 let).....	51
3.2.6	Pan Václav (85 let).....	52
3.2.7	Paní Zdena (64 let).....	54



<b>4</b>	<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>55</b>
<b>5</b>	<b>Seznam použitých zdrojů .....</b>	<b>56</b>
<b>6</b>	<b>Seznam příloh .....</b>	<b>58</b>

# 1 Úvod

Za posledních pár let došlo k velkému rozmachu elektronické komunikace ve všech oblastech našeho života. Elektronickou komunikaci používáme nejen k dorozumívání se svými přáteli, ale stále častěji i k oficiálnímu styku s jednotlivými institucemi, ať už jsou jimi banky, nebo školy. Z mého pohledu je dnes elektronická komunikace všudypřítomná a osobně si bez ní svůj život nedovedu představit.

Používají však skutečně všichni elektronickou komunikaci a umí ji všichni používat? To je otázka, která mne vždy zajímala, protože si domnívám, že elektronickou komunikace dnes všichni považujeme za určitou samozřejmost. Jako odpověď na svou otázku jsem se rozhodla napsat tuto práci, která se zaměřuje na sociální skupinu seniorů, jenž by mohla být vyloučenou skupinou z tohoto on-line života.

Mým cílem je zjistit, zda senioři elektronickou komunikaci používají a pakliže ano, tak k čemu a jaké elektronické komunikační prostředky k ní využívají. Aby však téma nebylo tak rozsáhlé, zúžila jsem ho pouze na seniory žijící v Liberci.

Bakalářská práce je rozdělena do dvou celků – na teoretickou a praktickou část. První část se věnuje problematice pojmu senior a poslední fázi lidského života, stářím. Dále pak jsou zde představeny elektronické komunikační prostředky a jejich podmínky nezbytné k jejich používání.

Praktická část obsahuje jednotlivé rozhovory se seniory, které vznikly na základě přiloženého dotazníku. Část je také věnována možnostem, jak se elektronickou komunikaci ve stáří naučit.

## 2 Teoretická část

### 2.1 Problematika pojmu senior

Koho lze vůbec za seniora považovat? Kdo už patří do této společenské skupiny a kdo ještě ne? Na tuto otázku odpovídá hned několik pojetí, já v práci uvedu legislativní vymezení České republiky a dále psychologické a sociální pojetí.

Z jazykového hlediska je slovo senior cizího původu. Pochází z latinského slova *senex* znamenající starý. Druhý stupeň adjektiva *senex* je *senior* a znamená starší. Tento druhý stupeň adjektiva se vžil v následujících významech:

- jako starší k protikladu k mladší (tzv. junior)
- starý člověk
- sportovec starší věkové třídy (oproti např. žákům, dorostencům, juniorům)
- starší ze dvou lidí stejného jména, zpravidla otec, používá se zkratka sen. nebo Sr. uváděná za jménem

#### 2.1.1 Legislativní vymezení pojmu v České republice

Českým ekvivalentem pro slovo senior je důchodce<sup>1</sup>. Tento pojem je však problematický, neboť pojem důchodce, stejně jako pojem senior, není v právním řádu České republiky nijak vymezen. Právní předpisy z oblasti sociálního zabezpečení sice běžně užívají termín „starý občan“, ale dále jej nevysvětlují.

Vyhláška Ministerstva práce a sociálních věcí ČR č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení v ust. § 72 říká, že *„domovy důchodců jsou určeny především pro staré občany, kteří dosáhli věku rozhodného pro přiznání starobního důchodu a kteří pro trvalé změny zdravotního stavu potřebují komplexní*

---

<sup>1</sup> v této práci jsou slova chápána jako synonyma

*péči...* “ Pro uznání jednotlivce starým je zde tedy nutné splnit obě uvedené podmínky (věku a trvale změněného zdravotního stavu) současně.<sup>2</sup>

V české legislativě se pracuje s pojmem důchodový věk. Dovršením tohoto věku vzniká osobě, při splnění zákonem stanovených podmínek, nárok na starobní důchod.<sup>3</sup> Důchodce je tedy takový člověk, který pobírá důchod neboli penzi – odtud také označení penzista pro důchodce.

Průměrná výše důchodu v České republice činí 11 700 Kč u mužů a 9 584 u žen<sup>4,5</sup>, přičemž pořizovací cena počítačů se běžně pohybuje kolem hranice 10 000 a výše. Domnívám se proto, že nedostatek finančních prostředků je jedním z hlavních důvodů, které seniory prvotně odrazují k používání počítačů.

Nárok na důchod se rozlišuje u jedinců narozených před a po roce 1936. Muži narození před tímto rokem mají nárok na odchod do důchodu v 60 letech, bezdětné ženy mají nárok na odchod do důchodu v 57 letech. U žen, které jsou narozeny před tímto rokem a mají děti, rozhoduje o odchodu do důchodu počet vychovaných dětí. Důchodový věk u lidí narozených po roce 1936 je stanovován na základě těchto kritérií:

- rok narození
- pohlaví
- u žen počet vychovaných dětí
- doba pojištění

---

<sup>2</sup> *Pečující on-line – II. 3 Práva starších osob v České republice pohledem právníka* [online]. Dostupné z <http://www.pecujici.cz/priruckyonline.shtml?x=200271>

<sup>3</sup> *Český statistický úřad* [online]. [vid. 29. 2. 2012]. Dostupné z [http://www.czso.cz/csu/2004edicniplan.nsf/o/4123-041\\_2\\_\\_postaveni\\_senioru\\_pohledem\\_legislativy](http://www.czso.cz/csu/2004edicniplan.nsf/o/4123-041_2__postaveni_senioru_pohledem_legislativy)

<sup>4</sup> obě částky představují průměrný důchod za rok 2011

<sup>5</sup> *Důchody, důchodová reforma* [online]. [vid. 30. 3. 2012]. Dostupné z <http://www.duchody-duxodci.cz>

Rovněž nelze opomenout kritérium zdravotního stavu, takový člověk může odejít, pakliže na něj má nárok, do tzv. invalidního důchodu. Pro osobu pobírající invalidní důchod se používá termín invalidní důchodci. Tato kategorie je věkově nezávislá (spodní hranicí je dosažení věku 18 let). Invalidními důchodci se však ve své bakalářské práci nezabývám.

V důsledku probíhající reformy v České republice se věk pro odchod do důchodu stále navyšuje. Proto je problematické s právním vymezením pracovat. Budu proto pracovat s pojmem senior tak, jak ho vymezují vědy biologie a psychologie a jak tyto definice uvedu následovně.

## 2.1.2 Stáří

*„Stáří je obdobím života, v němž sice dochází k evidentním změnám daným stárnutím, které ale nemusí být ještě tak velké, aby staršímu člověku znemožnily aktivní a nezávislý život.“<sup>6</sup>*

Jako seniora označujeme takového člověka, který se nachází v životní fázi označované jako stáří. Stáří je poslední, konečnou etapou života, označuje se i za tzv. třetí věk (odtud např. název Univerzita třetího věku).

Psychologický slovník podle WHO<sup>7</sup> rozlišuje následující etapy stáří:

- rané stáří 60 – 74 let
- vlastní stáří 75 – 89 let
- dlouhověkost 90 a více let<sup>8</sup>

Erik H. Erikson označuje stářím poslední fázi života člověka. S trochou nadsázky lze říci, že ke stárnutí dochází již po skončení období adolescence. Do té doby člověk dospívá, ale i zde by se dalo hovořit o tom, že člověk

---

<sup>6</sup> VÁGNEROVÁ Marie: *Vývojová psychologie*. II., Praha: Karolinum, 1999.

<sup>7</sup> World Health Organization – Světová zdravotnická organizace

<sup>8</sup> HARTL, Pavel, HARTLOVÁ, Helena: *Psychologický slovník*, Praha: Portál, 2000, str. 562.

stárne již od narození. Jedná se tedy o přirozený proces každého organismu. Velice častým názorem, který se v souvislosti se stářím objevuje, je ten, že stáří je nemoc. Pravděpodobně je ovlivněn skutečností, že s narůstajícím věkem se objevuje celá řada zdravotních potíží a komplikací. Ty však nejsou jen důsledkem stárnutí organismu, ale též výsledkem životního stylu konkrétního jedince. Haškovcová ve své knize *Fenomén stáří* zdůrazňuje, že stáří není synonymem nemoci.<sup>9</sup>

Ale jak na sobě vůbec poznat, že už se mne stáří týká? M. A. Okun stanovil deset typických znaků stárnutí:

- a) stavění si nadměrných úkolů
- b) stesky na špatnou paměť
- c) dávání se za vzor
- d) uzavírání se novým informacím
- e) přílišné poučování druhých
- f) nechut' ke změně životních stereotypů
- g) stálá nespokojenost
- h) časté vzpomínání na to, co bylo
- i) tělesná pohodlnost
- j) ztráta zájmu o zevnějšek<sup>10</sup>

### **2.1.2.1 Druhy stáří**

Odborné publikace dále od sebe odlišují několik typů stáří. Nejčastěji jsou jimi stáří kalendářní, biologické, sociální a psychologické. Já se zaměřím převážně na stáří biologické a sociální a to z toho důvodu, že biologické stáří ovlivňuje schopnost učit se novým věcem, paměť apod., neboť tyto předpoklady jsou nezbytné k práci s počítačem, a dále sociální stáří, neboť prostřednictvím komunikačních programů dochází k virtuálním sociálním interakcím. Rovněž tato společnost

---

<sup>9</sup> HAŠKOVCOVÁ, Helena: *Fenomén stáří*, Praha: Panorama, 1990.

<sup>10</sup> HARTL, Pavel, HARTLOVÁ, Helena: *Psychologický slovník*, Praha: Portál, 2000, str. 705.

začíná být na elektronické komunikaci závislá a tak mne dále zajímá diskriminace seniorské populace v tomto ohledu.

#### *2.1.2.1.1 Stáří kalendářní*

Kalendářní stáří je přesně vymežitelné. Výhodou je jeho jednoduchost a snadné srovnání. Určuje se podle data narození jedince. Má však jednu zásadní nevýhodu a to, že přistupuje ke všem lidem bez rozdílu a nebere v úvahu individuální rozdíly mezi jednotlivci. Senioři stejného data narození se totiž mohou nacházet na různém reálném stupni zestárnutí. Kalendářnímu stáří odpovídá např. rozdělení stáří do jednotlivých etap, jak se vyskytuje např. v psychologickém slovníku nebo mu odpovídá hranice stanovující důchodový věk.

#### *2.1.2.1.2 Stáří biologické*

Některé biologické projevy stárnutí jsou nápadné na první pohled. Senior se dá podle zevnějšku velice snadno poznat. Typickými znaky jsou např. nápadná tloušťka nebo vyhublost, shrbená postava, vráscitá tvář, zšedivělé vlasy. Mění se i rychlost pohybu člověka, starý jedinec chodí pomaleji, což souvisí s ochabnutím svalstva. Tyto nápadné znaky sebou přinášejí i určité problémy s předsudky, protože mnoho lidí dá na první vizuální dojem a starého člověka vnímají jako starce a podle toho se k němu přistupují (v naší společnosti ne však vždy lichotivě). Seniora si podle jednoho poznaného rysu, v tomto případě vzhledu, tzv. zaškatulkují. Tento jev se v psychologii klasifikuje jako kategorizace.

Pro práci s internetovými nosiči jsou podstatné následující biologické změny, ke kterým dochází u stárnoucích lidí:

- zhoršuje se smyslové vnímání – nejvíce je postižen zrak a sluch. Jejich zhoršená kvalita se dá kompenzovat pomůckami, jako jsou brýle, nebo naslouchátko, ne vždy jsou ale dostačující.

*„Starší člověk se musí např. mnohem víc soustředit, aby dobře viděl a slyšel všechno, co potřebuje.“<sup>11</sup>* To může mít za následek i rychlejší nástup únavy, a proto senioři nemusí vydržet s PC a podobnými zařízeními dlouho pracovat, poněvadž jsou na smysly zraku a sluchu zaměřená. Mění se i hmatový práh citlivosti, což může způsobovat problémy při práci s ovládacími tlačítky, která bývají často malá a tím pádem pro starší lidi hůře ovladatelná

- zhoršuje se paměť – tento problém je natolik podstatný pro možnost užívání komunikačních programů, že je mu věnován samostatný oddíl

### 2.1.2.1.3 Stáří psychologické<sup>12</sup>

Ve stáří dochází k úbytku mozkové tkáně v důsledku zmenšování neuronů, laicky řečeno mozek se zmenšuje. Odborně se jev označuje jako mozková atrofie. Atrofie komplikuje seniorům zejména zpracování všech podnětů (informací), které přicházejí z okolí, a tak dochází ke zpomalování a ochuzování myšlení. Starší lidé už nedokážou rychle zpracovávat nové informace a rovněž nejsou schopni pracovat s více informacemi najednou. Celkové zpomalení myšlení sebou přináší i zpomalení poznávání, dobu reakce na podnět a vzrůstající časovou dobu potřebnou ke zvládnutí nějakého úkolu.

Objevuje se také větší chybovost v jednání ovlivněná rovněž tlakem z okolí na provedení úkolů co nejrychleji. S nadsázkou lze říci, že internet občas pracuje rychleji než je pro seniora postihnutelné, navíc z něj přichází více podnětů, které senior nedokáže zpracovat v jednom okamžiku najednou.

Dále je ovlivněna možnost percepce a to často zhoršenými zrakovými a sluchovými funkcemi. U pozornosti se ztrácí schopnost eliminovat z množství informací ty nepodstatné a soustředit se pouze na podstatné informace (proto je např. typické, že se senior snaží na počítači všechno přečíst, neumí vnímat internetovou stránku komplexně, přehlíží reklamy).

---

<sup>11</sup> VÁGNEROVÁ, Marie: *Vývojová psychologie. II.*, Praha: Karolinum, 1999, str. 319.

<sup>12</sup> VÁGNEROVÁ, Marie: *Vývojová psychologie. II.*, Praha: Karolinum, 1999, str. 308 – 309.



Běžně známým projevem stárnutí je zhoršující se paměť. Ta ovšem nezávisí jen na biologických změnách, ale jedná se o individuálně specifický proces, který je podmíněn řadou faktorů. Závisí na:

- genetických předpokladech
- aktuálním zdravím
- zkušenostech
- duchovní činnosti
- vzdělání
- míře užívané paměti

Pokud je paměť po celý život trénovaná, pak se její dobrá funkčnost uchovává po delší dobu. Se zhoršenou pamětí jsou spojeny vznikající obtíže v učení. Předpokládá se, že se snáze s počítačem budou učit senioři, kteří dosáhli vyššího vzdělání.

U paměti rozlišujeme krátkodobou a dlouhodobou paměť:

- krátkodobá paměť – „*udrží ve vnímanou informaci ve vědomí po dobu, která je nezbytná k tomu, aby byla informace zpracována.*“<sup>13</sup> Poté se informace buď ztratí, nebo dojde k jejímu přesunu dlouhodobé paměti.
- dlouhodobá paměť

Ve stáří je zhoršená krátkodobá paměť, senioři mají problémy s převedením nově poznanych informací do dlouhodobé paměti. Dlouhodobá paměť bývá u starších lidí méně přesná a problémem je i vybavení si informace. To bývá pomalé a nepřesné.

---

<sup>13</sup> VÁGNEROVÁ, Marie: *Vývojová psychologie. II.*, Praha: Karolinum, 1999, str. 308 – 309.

Dlouhodobá paměť funguje u seniorů ale podstatně lépe, než paměť krátkodobá. Haškovcová uvádí pro to názorný příklad: „*Stařec si dobře vzpomíná na minulost, zejména dětství a mládí. Dokáže vyjmenovat, kteří učitelé jej učili, bezpečně zná jména někdejších spolužáků. Ale nevzpomene si, co dělal včera, kolikátého je dnes a co naposledy jedl.*“<sup>14</sup>

Abychom mohli seniory naučit pracovat s počítačem a s komunikačními programy, je nezbytné znát veškerou výše uvedenou teorii. Jsou to charakteristické rysy, se kterými se u starších lidí setkáváme. Ke starým lidem proto musíme v učení zvolit specifický přístup. Při srovnání s mladými lidmi potřebují senioři zhruba čtyřnásobnou dobu k naučení úkolu, během učení dělají až čtyřnásobný počet chyb a k úplnému naučení potřebují dvaapůlkrát více opakování<sup>15</sup>.

Uplatňuje se pomalost a pečlivost. Nebudeme se snažit spěchat, protože tím vystavujeme seniora stresu a v důsledku toho u něj dochází k větší chybovosti. Důraz je kladen na pečlivost. Řčení „*opakování je matka moudrosti*“ platí u seniorů obzvlášť. Je nutné s nimi postupovat po malých krůčcích vpřed a vše stále dokola opakovat. Připodobňovat nové neznámé věci něčemu, co senior zná ze svého života, co je mu blízké, např. internet a plochu obrazovky metaforicky přiblížit k novinám.

#### 2.1.2.1.4 Stáří sociální

Kdy je člověk starý určuje také společnost a kultura, ve které daný jedinec žije. Z pohledu sociálního stáří se jedinec považuje za starého ve chvíli, kdy tak k němu začne přistupovat jeho okolí (např. v MHD mladší nabídnou místo starším). Zatímco v minulosti byl starý člověk vnímán jako nositel zkušenosti a moudrosti a byl chápán jako vážený občan, dnes je postoj k seniorům spíše negativní.

Ve stáří také dochází ke ztrátě společenských vztahů, která je zapříčiněná více faktory, jedním z nich může být umírání přátel a známých. Starší lidé jsou ve

---

<sup>14</sup> HAŠKOVCOVÁ, Helena: *Fenomén stáří*, Praha: Panorama, 1990, str. 21.

<sup>15</sup> HAŠKOVCOVÁ, Helena: *Fenomén stáří*, Praha: Panorama, 1990, str. 146.

společnosti mnohem méně angažovaní, bývají nahrazováni mladšími lidmi. Ti bývají, mimo jiné, schopnější v práci s ICT.

Z hlediska demografického vývoje dochází k postupně ke stárnutí populace. To znamená, že roste procentuální zastoupení seniorů v populaci jednak vlivem prodlužování délky života a jednak vlivem klesající porodnosti.

Současná společnost stáří podceňuje a odmítá, z pragmatického pohledu není starý člověk pro ni ničím přínosným. Postoj k seniorům přerůstá až v nepřátelský postoj a agresivní chování vůči těmto lidem. Z uvedeného vyplývá tzv. ageismus<sup>16</sup>, který Vágnerová definuje takto: „*postoj, který vyjadřuje obecně sdílené přesvědčení o nízké hodnotě a nekompetentnosti stáří.*“<sup>17</sup>

Z hlediska ageismu mají staří lidé nízký sociální status a jsou ostatními členy společnosti diskriminováni. Jak už bylo uvedeno výše, diskriminaci lze spatřit právě v přednostním přijímání mladších lidí do zaměstnání. Extrémem může být i situace, kdy se společnost snaží seniory izolovat tak, aby nezdržovali a nepřekáželi. Ageismus je nebezpečný v tom, že považuje za méněcenné lidi všechny lidi bez rozdílu a to pouze na základě stáří. Nebere ohled na individualitu každého starého jedince a opomíná značné difference, které mezi lidmi této věkové kategorie existují.

---

<sup>16</sup> od anglického age – česky věk

<sup>17</sup> HAŠKOVCOVÁ, Helena: *Fenomén stáří*, Praha: Panorama, 1990, str. 308.

### 2.1.3 Digitální propast<sup>18</sup>

Na školách se dnes běžně vyučuje předmět zaměřený na používání počítačů. Vzniká tak propast mezi mladými, kteří se ICT<sup>19</sup> musí povinně učit<sup>20</sup>, protože jejich ovládání patří mezi tzv. klíčové kompetence, a starými lidmi, v jejichž mládí ICT ještě neexistovalo a oni se s nimi proto nemohli naučit ve svém mladším věku pracovat. Zároveň je však tato schopnost od nich vyžadována.

U seniorů lze předpokládat i omezenou přístupnost k využívání ICT. Staří lidé nejen že se ICT na škole neučili, ale zároveň k nim mají kvůli financím omezenější přístup. Mluví se o tzv. digitální propasti – „*vzniká tam, kde je propastný rozdíl mezi přístupem k informačním technologiím mezi jednotlivými skupinami obyvatelstva*“<sup>21</sup> Tato propast obyvatelstvo rozděluje do dvou skupin na počítačově zdatné a na počítačově nezdatné.

Digitální propast se definuje i následovně - digitální propast je „*diference mezi těmi, kteří mohou profitovat z možností poskytovaných těmito technologiemi a těmi bez této možnosti.*“<sup>22</sup> Těmito technologiemi se myslí počítač, internet, mobilní telefon, elektronická pošta a další.

Jedním z diferencujících faktorů v oblasti ICT je věk. Domnívám se, že starší lidé budou využívat počítač méně než ti mladší. Věk tak pokládám za jeden z faktorů, který vytváří v České republice digitální propast. Dokladem toho jsou data sesbíraná Českým statistickým úřadem, která potvrzují klesající počet uživatelů osobního

---

<sup>18</sup> též digital divide, digital gap

<sup>19</sup> ICT jsou informační a komunikační technologie, termín pochází z anglického Information and Communication Technologies, patří mezi ně jak softwarové vybavení počítače, tak hardwarové

<sup>20</sup> dříve se tento vyučovaný předmět na školách jmenoval informační technika nebo výpočetní technika

<sup>21</sup> *Digital Divide – digitální propast* [online]. [vid. 19.3.2012]. Dostupné z <http://www.zive.cz/clanky/digital-divide--digitalni-propast/sc-3-a-111014/default.aspx>

<sup>22</sup> ZOUNEK, Jiří: ICQ, *Digitální propast a vzdělávání dospělých: Socioekonomické a vzdělávací aspekty digitální propasti v České republice* in Sborník prací Filozofické fakulty brněnské univerzity, Masarykova univerzita, str. 105.

počítače s narůstajícím věkem. Mezi dospělými nad 60 let je pouze 5% populace počítačově zdatných.

Současná společnost se podle některých teoretiků označuje jako informační a to z toho důvodu, že roste význam výpočetní a telekomunikační techniky a její využívání. Tyto nové moderní informační technologie a jejich používání se stávají nutnou součástí každodenního života. Pronikají jak do soukromé sféry, tak ale i domácí a veřejné. *„Informační a komunikační technologie jsou v současnosti naprosto nepostradatelné, protože jsou využívány ve všech oborech a státních institucích.“*<sup>23</sup>

Čím více je společnost závislá na fungování a využívání ICT technologií, tím více se zvětšují rozdíly ve společnosti mezi těmi, kteří je umí využívat a mezi těmi, kteří je používat neumí či k nim nemají přístup. Senioři jsou v důsledku toho sociálně izolováni.

Česká populace stárne, rodí se stále méně dětí a lze předvídat určitý model seniorského státu. Proto je nezbytné seniory do společnosti začlenit a to zejména v oblasti ICT. Navíc už dnes se lze v běžném životě setkat s ICT téměř kdekoli, příkladem může být výhodnější nakupování zboží přes internet, užívání elektronického bankovníctví, rezervací třeba na kulturní akce.

Umět ovládat a používat ICT je přirovnáváno ke gramotnosti. Zde se pak hovoří o tzv. počítačové gramotnosti (též zdatnosti) nebo počítačové nigramotnosti. ICT jsou dnes nezbytné pro plnohodnotný život.

Počítačově nigramotní lidé, mezi něž se řadí senioři, jsou znevýhodněni v oblasti přístupu ke zdrojům informací, vzdělávání, komerčním službám, ale i službám veřejné správy a vědění, jsou tzv. informačně chudí a v důsledku toho bývají vyloučeni ze společnosti.

---

<sup>23</sup> *Zkus IT* [online]. [vid. 20. 3. 2012]. Dostupné z <http://www.zkusit.cz/proc-zkusit/co-je-ict.php>

## 2.1.4 Shrnutí

Na základě všech zjištěných a v předchozích kapitolách uvedených údajů jsem se rozhodla pracovat v práci s pojmem senior takto:

1. pojem senior a důchodce jsou dvě rovnocenná synonyma
2. důchodce je chápán jako neutrální pojem bez negativních konotací
3. seniorem je každý člověk bez ohledu na pohlaví nad 60 let

Rozhodujícím kritériem pro nabytí společenského statusu senior je u mě hranice 60 let. Dále jsem si vědoma individuálních rozdílů mezi seniory a slovo senior tak představuje zastřešující kategorii, do které spadají všichni lidé odpovídající stanoveným kritériím bez ohledu na jejich vzdělání, zaměstnání apod., i když tyto faktory mohou mít vliv na užívání elektronických komunikačních programů u důchodců.

## 2.2 Počítačová historie

Úplně první osobní počítač<sup>24</sup> se objevil na trhu v roce 1981. Od té doby nastal doslova počítačový boom, který trvá dodnes. V současnosti je význam počítačů natolik obrovský, že lze v podstatě říci, že dnešní společnost je na nich zcela závislá.

Dalším významným datem v České republice pro historii počítačů a internetu je 13. únor 1992, kdy se na pražském Českém vysokém učení technickém<sup>25</sup> konal oficiální akt připojení Československa k internetu<sup>26</sup>.

Internet tak letos v únoru oslavil „teprve“ své dvacáté narozeniny, přitom nejmladší současný šedesátiletý důchodce se narodil v roce 1952. Všichni senioři se tak narodili buď v tomto roce, nebo v předchozích letech. To znamená, že lidem v době, kdy se začal zavádět internet, bylo čtyřicet a více let. Ten nejpodstatnější rozdíl mezi mladší a starší generací v počítačové oblasti tak tkví v tom, že dnešní mladá generace s počítači již vyrůstala.

## 2.3 Elektronická komunikace

Komunikace pochází z latinského slova *communicare* znamenající sdílet, radit se. Komunikace vyžaduje minimálně dvě osoby, označují se jako odesílatel a adresát, jinak také jako vysílající a příjemce. Mezi nimi dochází k výměně informací.

Elektronická komunikace je pak taková komunikace, která splňuje předchozí podmínky komunikace a zároveň probíhá prostřednictvím nějaké sítě, např. telefonní nebo internetové.

---

<sup>24</sup> v angličtině personal komputer – odtud zkratka pro označení počítačů PC

<sup>25</sup> zkráceně ČVUT

<sup>26</sup> *Český internet slaví 20. narozeniny, vzpomíná na skromné začátky* – iDNES.cz [online]. [vid. 14. 2. 2012]. Dostupné z [http://technet.idnes.cz/cesky-internet-slavi-20-narozneniny-vzpomina-na-skromne-zacatky-p7u-/sw\\_internet.aspx?c=A120213\\_000221\\_sw\\_internet\\_pka](http://technet.idnes.cz/cesky-internet-slavi-20-narozneniny-vzpomina-na-skromne-zacatky-p7u-/sw_internet.aspx?c=A120213_000221_sw_internet_pka)

V této práci pojmám elektronickou komunikaci jako takovou, která pro přenos informací nejrůznějšího charakteru využívá internetovou síť s využitím nějakého komunikačního prostředku. Já se zabývám konkrétně čtyřmi komunikačními prostředky, jsou jimi E-mail, Skype, Facebook a ICQ.

Elektronická komunikace je pohodlná, rychlá a levná a v tom spočívá její hlavní výhoda oproti mobilní nebo telefonní komunikaci, či poštovní korespondenci.

Aby však mohli starší lidé mezi sebou elektronicky komunikovat, musí mít nejprve k dispozici nějaký nosič, který by jim tuto komunikaci umožnil. Nosičem myslím osobní stolní počítač a notebook. S ním se důchodce musí nejprve naučit zacházet.

Stolní počítač je takové elektronické zařízení, které se skládá z hardwaru a softwaru. Hardware je technické vybavení počítače, např. klávesnice, myš, pevný disk apod. Software je pak programové vybavení počítače. Základním softwarem je operační systém, bez kterého by počítač nemohl fungovat. Do softwaru se kromě jiného řadí zmiňované komunikační prostředky.

Notebook představuje přenosný počítač. Oproti klasickému stolnímu počítači má v sobě zabudovaný vlastní zdroj energie v podobě baterky a malou hmotnost. Je tedy uzpůsoben k tomu, aby byl snadno přenositelný. V současnosti se dá rozlišovat ještě mezi netbookem a ultrabookem. Hlavním, na první pohled poznatelným, rozdílem mezi netbooky a ultrabooky, je velikost. Netbook je malých rozměrů a je uzpůsoben především k používání internetu. Ultrabook je v podstatě notebook, který musí splňovat přesné podmínky stanovené společností Intel. Jeho tloušťka nesmí přesáhnout určitou mez, je tedy tenčí a také podstatně lehčí.

Domnívám se tudíž, že senioři budou upřednostňovat notebooky před stolními počítači kvůli jejich ceně, přenosnosti a velikosti. V kategorii stolních počítačů pak budou nejvíce používat klasické notebooky. Netbooky jsou pro ně nevýhodné z toho důvodu, že jsou příliš malé, i když cenově nejdostupnější a ultrabooky jsou v současné době novinkou na trhu.



## 2.4 Elektronické komunikační prostředky

V této kapitole se zaměřuji na čtyři komunikační prostředky a to E-mail, Skype, ICQ a Facebook. Je to z toho důvodu, že předpokládám, že Skype a E-mail budou patřit mezi nejčastěji používané elektronické komunikační nástroje mezi seniory a Facebook a ICQ mezi nejméně používané elektronické prostředky u této věkové skupiny.

Komunikační prostředky slouží ke komunikaci mezi uživateli v internetové síti.<sup>27</sup> Některé elektronické komunikační prostředky téměř nahradily a nahrazují jinou formu komunikace, např. poštovní korespondence ustoupila E-mailu.

Všechny komunikační prostředky potřebují ke svému fungování internet. Ten se poskytuje za měsíční poplatek, jehož částku si stanovuje poskytovatel internetové sítě. Dále se používají na počítačovém zařízení, které stojí v řádech tisíců korun. Nedostatek finančních prostředků je proto, jak si myslím, hlavní příčina, proč někteří senioři elektronickou komunikaci nevyužívají.

Existují však různá společenská zařízení, např. knihovny a internetové kavárny, ve kterých je možné pracovat s internetem, aniž by důchodce vlastnil svoje počítačové zařízení. Knihovny většinou poskytují internet svým čtenářům zdarma, v internetových kavárnách je internetová služba zpoplatněna.

Největší výhodou všech zmiňovaných komunikačních prostředků je, že jejich používání je zdarma.

Skype a ICQ se od Facebooku a e-mailu liší tím, že se jedná o počítačové programy. To znamená, že se musí do počítače nainstalovat. Dají se nalézt na internetu a bezplatně z něj stáhnout, jelikož patří mezi tzv. freewarové programy. Problém může nastat v okamžiku, rozhodne-li se senior použít jeden z těchto programů na počítači v knihovně nebo v internetové kavárně. Ta ho nemusí mít ve

---

<sup>27</sup> *Definice pojmů* [online]. [vid. 29. 2. 2012]. Dostupné z [http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/definice\\_pojmu\\_vs](http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/definice_pojmu_vs)

svých počítačích nainstalovaný. Oproti tomu mají E-mail a Facebook tu výhodu, že jsou poskytovány přímo na internetu, nemusí se tedy do počítače instalovat. Protože se nejedná o počítačové programy, používají se přes webové adresy a to *www.facebook.com* a *www.seznam.cz*. Výjimku mezi programy představuje i ICQ, které se dá rovněž používat pouze prostřednictvím webové adresy, ale pouze s omezenými funkcemi.

Facebook se pak od všech komunikačních nástrojů odlišuje tím, že patří do skupiny sociálních sítí<sup>28</sup>. Jedná se o službu na internetu, která registrovaným členům umožňuje vytvářet osobní (či firemní) veřejný či částečně veřejný profil, komunikovat spolu, sdílet informace, fotografie, videa, provozovat chat a další aktivity.<sup>29</sup>

Protože však na facebookové sociální síti dochází ke vzájemné komunikaci mezi lidmi, zařadila jsem jí mezi komunikační prostředky, které senior může používat ke kontaktu se svým okolím.

Programy Skype a ICQ pak patří do kategorie tzv. instant messaging<sup>30</sup> (zkráceně IM). To znamená, že umožňují odesílat a přijímat zprávy v internetové síti v reálném čase, a tak se na nich dá sledovat, zda jsou jejich účastníci připojeni, tzv. online a jsou tudíž k dispozici pro komunikaci. Instant messaging představuje v podstatě rozhovor pomocí klávesnice. To vše předpokládá spuštěné programy na obou stranách. Je to jejich hlavní výhoda oproti používání E-mailu, u něj se hovoří spíše o elektronické korespondenci.

Další výhodou programů Skype a ICQ oproti elektronické poště je, že lze pomocí nich přijímat a odesílat neomezeně velké datové soubory. Oba komunikační nástroje také podporují bezplatné hovory mezi počítači v internetové síti.

---

<sup>28</sup> anglický termín social network

<sup>29</sup> *Sociální síť – Wikipedie*. [online]. [vid. 1. 12. 2011]. Dostupné z [http://cs.wikipedia.org/wiki/Soci%C3%A1ln%C3%AD\\_s%C3%AD%C5%A5](http://cs.wikipedia.org/wiki/Soci%C3%A1ln%C3%AD_s%C3%AD%C5%A5)

<sup>30</sup> tento výraz se do češtiny nepřekládá

Do všech komunikačních prostředků je nutné se zaregistrovat. Registrace se provádí na samém začátku, dříve než začne senior některý z prostředků užívat. Při registraci je nezbytné souhlasit s podmínkami užívání. Bez souhlasu nelze registraci provést a komunikační nástroj používat.

V rámci registrace si uživatel vytváří tzv. uživatelský účet. V něm si volí vlastní uživatelské jméno<sup>31</sup> a heslo. Uživatelské jméno je většinou jméno, zkratka jména nebo přezdívka uživatele. Musí být unikátní a to proto, že slouží k jednoznačné identifikaci mezi uživateli, aby nedošlo k záměně jedinců. Rovněž nesmí obsahovat diakritiku.

Heslo musí být bezpečné, poněvadž slouží jako ochrana uživatelského účtu před vniknutím neoprávněné osoby. Proto se doporučuje, aby obsahovalo minimálně šest znaků složených z písmen a čísel. Nemělo by tedy být snadno zapamatovatelné.

To může zvláště pro starého člověka představovat velkou překážku. Existuje proto několik služeb, které nejen seniorům ulehčují zapamatování si hesel. Všechny komunikační aplikace, o kterých se v práci píše, si dokážou heslo sami zapamatovat, a není ho proto třeba pokaždé znovu zadávat při přihlašování. Vedle toho existuje i služba, která uživateli při ztrátě hesla pošle heslo nové, v tomto případě je ale třeba znát nějaký údaj, který by potvrzoval totožnost oprávněného uživatele. Slouží k tomu např. kontrolní otázka, na kterou by měl znát odpověď ideálně jenom daný uživatel, nebo vlastní e-mailová schránka, na kterou nové heslo přijde, ale do které je samozřejmě nutné znát heslo.

---

<sup>31</sup> též přihlašovací jméno nebo nick (anglicky přezdívka)

## 2.4.1 E-mail

Někdo by se mohl domnívat, že vznik E-mailu souvisí se vznikem internetu, ale opak je pravdou, samotný internet vznikl později než E-mail, konkrétně v 90. letech.

E-mail vznikl před čtyřiceti lety. V říjnu roku tomu bylo přesně čtyřicet let, co byl poslán první e-mail inženýrem jménem Rayl Tomlinson. Ten dostal ve své firmě za úkol vymyslet možnost přenosu zpráv mezi dvěma počítači. V té době ještě internet neexistoval, E-mail vznikl v jeho předchůdci, tzv. ARPANETU, který používala armáda<sup>32</sup>.

E-mail je zkratka, ve které „e“ znamená elektronický a „mail“ pošta. V doslovném překladu tedy e-mail znamená elektronická pošta.

E-mail je nejrozšířenějším komunikačním nástrojem v rámci internetové sítě. Statistika uvádí, že v roce 2010 bylo v jednom dni posláno téměř 300 miliard e-mailů<sup>33</sup>. Vezmeme-li v úvahu počet obyvatel žijících na naší planetě, vyjde nám, že každý z nás denně pošle přibližně 43 e-mailů.

E-mailová schránka se nachází na konkrétním internetovém serveru. V České republice ho poskytují např. Seznam.cz, Volny.cz, Centrum.cz. Americká společnost Google nabízí českou variantu e-mailu Google.cz. Lze používat i zahraniční e-maily, např. mail.yahoo.com. Jeho nevýhodou je ale znalost cizího jazyka, v tomto případě angličtiny. Předpokládám proto, že seniory tato elektronická pošta nebude vůbec používána, protože si myslím, že většina z nich angličtinu neovládá.

---

<sup>32</sup> PŘÍHODA, Petr, ZACPAL, Jiří: *Internet na dlani: průvodce pro začátečníky*, Olomouc: Rubico, 2002, str. 12.

<sup>33</sup> *E-mail slaví čtyřicetku a stále je v dobré kondici* – Lupa.cz. [online]. [vid. 20.11.2011]. Dostupné z <http://www.lupa.cz/clanky/e-mail-slavi-ctyricitku-a-stale-je-v-dobre-kondici>

Pro komunikaci prostřednictvím e-mailových zpráv je nutné si zaregistrovat e-mailovou adresu. Ta má vždy podobu námi zvoleného jména, pod kterým chceme tuto službu využívat, s tzv. zavináčem, za kterým se uvádí název internetového serveru, např. *duchodce@seznam.cz*.

Mezi základní složky e-mailu patří:

- doručená pošta
- odeslaná pošta
- rozepsaná pošta
- odstraněná pošta – nacházejí se v ní zprávy, které byly vymazány z kterékoli složky. Tato složka zajišťuje tzv. dvoustupňové mazání zpráv, tj. aby se šlo k jedné smazané zprávě ještě vrátit. Zprávy se v ní ale mohou uchovávat po omezenou dobu, než se automaticky mažou.<sup>34</sup>
- adresář

Tyto složky používá většina E-mailů a to protože jednou z jeho základních služeb je třídění e-mailové pošty. Senior se tak ve své poště lépe orientuje. Pro lepší přehlednost E-mailu slouží i užití tučného písma. Tučně se zobrazují všechny dosud nepřečtené zprávy.

Na napsání E-mailu má senior dostatek času, jelikož komunikace neprobíhá v reálném čase. Je to podobné, jako kdyby někomu psal dopis. Zaslání E-mailu je však rychlejší a také levnější.

Přes e-mail lze rovněž posílat soubory, ty jsou ale datově omezené<sup>35</sup>. To může představovat jednu z nevýhod, protože buď musíte poslat e-mail na vícekrát, například při posílání fotografií, nebo ho neodešlete vůbec. Celková kapacita e-mailu může být až neomezená, tuto službu nabízí například Seznam.cz.<sup>36</sup>

---

<sup>34</sup> v e-mailové schránce poskytovanou seznamem.cz a gmailem se mažou automaticky po 30 dnech

<sup>35</sup> *seznam.cz* má maximální velikost odchozí zprávy 13 MB, *gmail.cz* 25 MB

<sup>36</sup> *seznam.cz* má základní velikost e-mailové schránky

Zvětšení e-mailové schránky na „seznamu“ se pak provádí za pomoci SMS zprávy v hodnotě 3 Kč.<sup>37</sup> To pro seniora opět může představovat určitou překážku, protože potřebuje mít k dispozici mobilní telefon. A ti senioři, kteří ho mají, s ním mohou umět pouze telefonovat a neumí na něm napsat zprávu. Proto si myslím, že většina seniorských uživatelů E-mailu seznam.cz nebude využívat neomezené datové schránky. Navíc o ní senioři často ani nevědí.

Problémem v používání e-mailu může představovat nevyžádaná pošta – tzv. spam.<sup>38</sup> U seniorů bývá zhoršená schopnost rozlišovat důvěryhodnost příchozích e-mailů, a tak mají tendenci otevírat všechny došlé E-maily bez ohledu na to, zda by mohly představovat nějaké nebezpečí. Pro seniora jsou lákavé zejména nabídky slevového typu. Vzhledem k tomu, že senioři na tom nebývají finančně nejlépe, hledají různé způsoby jak ušetřit, a tak reklamy lákající na slevy mohou patřit mezi ty nejnebezpečnější, protože bývají zdrojem škodlivých virů.

#### Výhody

- existuje celá řada internetových stránek, které ho nabízejí
- poštu lze preposílat
- jeden stejný e-mail lze poslat několika osobám současně
- přehlednost

#### Nevýhody

- komunikace neprobíhá v reálném čase
- není možné přes něj poslat větší soubor
- spam

---

<sup>37</sup> Zvětšení e-mailové schránky [online]. [vid. 1. 12. 2011]. Dostupné z <http://napoveda.seznam.cz/cz/zvetseni-emailove-schranky.html>

<sup>38</sup> Spam jsou e-maily, které nechceme dostávat, které nás obtěžují a zaplavují poštovní schránku tak, že se v ní ztrácí normální dopisy. Tyto e-maily mohou mít různou podobu - od jednoduchých reklam, např. na viagru či jiné medikamenty, až po e-maily, které požadují po uživateli zaslání peněz. Spamem není reklamní mail, který jsme si sami vyžádali.

## 2.4.2 Skype

Skype vznikl v roce 2003 a má svůj původ v Estonsku. Za zakladatele programu jsou považováni Niklas Zennström a Janus Friis, kteří jsou známí také jako autoři softwaru Kazaa.<sup>39</sup> Původní název skypu zněl „*Sky peer-to Peer*“<sup>40</sup>, který se zkrátil na Skyper a ten na dnešní definitivní podobu jména Skype. Oficiální webová stránka Skypu, ze které ho lze i stáhnout, je *www.skype.com*.

Skype patří mezi počítačové programy podobně jako ICQ. Zatímco hlavní funkcí ICQ je chatování, hlavní funkcí Skypu je telefonování. Telefonování prostřednictvím Skypu se v počítačovém slangu označuje za tzv. skypování.

Uživatelé Skypu si mezi sebou mohou volat zdarma a to až po neomezenou dobu. Jeden hovor by tak teoreticky mohl trvat nepřetržitě, aniž by se za něj muselo zaplatit. Bezplatně lze se Skypem telefonovat kamkoli, to platí i pro volání do zahraničí. Stačí jenom, aby oba uživatelé měli tento program nainstalovaný. Navíc pokud uživatel Skypu má k dispozici webkameru<sup>41</sup>, může uskutečňovat tzv. videohovory, které jsou opět neplacené. Další možností programu je telefonování mezi více účastníky najednou, jedná se o tzv. skupinový hovor.

S programem skype je možné volat i do klasické telefonní sítě<sup>42</sup>. Takové volání je však zpoplatněno. Zpoplatněny jsou i další služby<sup>43</sup>, které Skype nabízí. Patří k nim i služba Skypeln nahrazující pevnou linku. V rámci této služby uživatel získá vlastní telefonní číslo pro příchozí hovory. Zjednodušeně lze říci, že zdarma jsou veškeré funkce, které probíhají v rámci sítě internetu.

---

<sup>39</sup> *Skype – Wikipedie* [online]. [vid. 5. 12. 2012]. Dostupné z <http://cs.wikipedia.org/wiki/Skype>

<sup>40</sup> skype je služba postavená na systému peer-to-peer programu, který znamená

<sup>41</sup> bývá součástí vybavení notebooků, ale dá se rovněž dokoupit

<sup>42</sup> tzv. služba SkypeOut

<sup>43</sup> posílání sms zpráv na mobilní telefony (služba Skype SMS), hlasová schránka (služba VoiceMail)

Číslo tísňového volání Skype nepodporuje, tudíž se s ním zatím nelze dovolat na policii, záchrannou službu nebo k hasičům. Tato možnost by mohla být seniory velmi ceněna za předpokladu, že vlastní pouze počítač s připojením na internet, a to ve chvíli akutního nebezpečí, kdy se ocitnou sami.

Tento program kromě volání nabízí také posílání zpráv – tzv. chatování a posílání souborů, jejichž velikost není limitována. Stejně jako u ICQ se uchovává historie chatu, to znamená, že si můžete dohledat zprávy poslané např. před měsícem.

Na rozdíl od komunikačního nástroje ICQ mají uživatelé jenom Skype jméno, pod kterým se do programu přihlašují za pomoci hesla. Skype jména pak tvoří kontakty, které jsou umístěné v levém panelu. Stačí tak pouze kliknutí, aby došlo mezi účastníky komunikace k hovoru.

Pro seniora je výhodné zakliknutí volby *Přihlásit mne při spuštění Skype*, pokud se na Skype přihlašuje na domácím počítači a to z toho důvodu, že si tak nemusí pamatovat ani svoje uživatelské jméno, ani heslo, aby se do něho mohl přihlásit.

#### Výhody

- jednoduché ovládání
- neomezeně dlouhé a bezplatné volání v rámci internetové sítě
- videohovory

#### Nevýhody

- potřeba dostatečně rychlého připojení, aby byl hovor kvalitní, tj. bez šumu a výpadků
- nepodporuje tísňové volání



### 2.4.3 ICQ

ICQ je fonetická zkratka pro anglický výraz I seek you<sup>44</sup> a překládá se jako hledám tě. Jedná se o komunikační program, který vznikl v červnu roku 1996 pod názvem Mirabilis. Založili ho čtyři uživatelé ve věku dvaceti let - Yair Goldfinger, Arik Vardi, Sefi Vigiser a Amnon Amir. Ti si uvědomovali tehdejší problematiku internetu, a to takovou, že jsou sice lidé na internetu připojeni (anglicky connected), ale nejsou propojeni (anglicky interconnected). ICQ tak ihned po svém spuštění zaznamenalo okamžitý úspěch, neboť zareagovalo na potřeby uživatelů internetu.<sup>45</sup>

ICQ je počítačový program sloužící ke komunikaci mezi uživateli počítačů v internetové síti umožňující textovou komunikaci v reálném čase – tzv. chatování.<sup>46</sup>

Každému uživateli je přiděleno po zaregistrování do ICQ unikátní číslo, které má 8 – 10 číslic podobně jako telefonní číslo. Uživatel si volí svojí přezdívku (nickname), pod kterou chce v tomto programu vystupovat a pod kterou ho ostatní uživatelé tzv. vidí.

ICQ je nástroj umožňující ve svém vzniku pouze chat, vznikl primárně k chatování. V současnosti podporuje sice také telefonování a videohovory v rámci internetové sítě, ale neumožňuje volat do klasických telefonních sítí.

ICQ se nově snaží propojit se sociálními sítěmi, a tak je možné komunikovat z ICQ s lidmi, kteří jsou aktuálně připojeni k např. k Facebooku. Podobně se k této problematice staví i Skype.

---

<sup>44</sup> čte se [aj sík jů]

<sup>45</sup> *ICQ – The Corporate Site* [online]. [vid. 30. 11. 2011]. Dostupný z <http://www.icq.com/info/story.html>

<sup>46</sup> *Definice pojmů* [online]. [vid. 29. 2. 2012]. Dostupné z [http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/definice\\_pojmu\\_vs](http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/definice_pojmu_vs)

ICQ lze používat i na webových stránkách. Tato alternativní možnost se jmenuje ICQ2Go! a je k naleznutí na domovské stránce [go.icq.com](http://go.icq.com)<sup>47</sup>.

#### Nevýhody

- pro seniory je moc moderní
- nepřehledný
- primárně určen k chatování

#### Výhody

- „dodává seniorovi pocit, že jde s dobou“
- možnost zanechání zprávy, i když není uživatel online. Ta se mu zobrazí se při jeho příštím přihlášení

---

<sup>47</sup> BITTO, Ondřej: *333 tipů a triků pro Internet*, Brno: Computer Press, 2008, str. 173.

## 2.4.4 Facebook

Facebook jako sociální síť představuje fenomén dnešní doby. Jeho jedinou oficiální webovou adresou je *www.facebook.com*. Protože facebook nevlastní lokální domény v jednotlivých státech, zadávaná adresa *www.facebook.cz* je chybná. Senioři ji však často používají.

Doména *.com* patří mezi nadnárodní domény a řadí se tak, jak se domnívám, mezi celosvětově nejoblíbenější a nejpoužívanější domény. Sama o sobě napovídá, že Facebook je zahraničním serverem, do češtiny je pouze přeložen.

Facebook vznikl v roce 2004. Za jeho zakladatele je považován Mark Zuckerberg. Zpočátku byl Facebook soukromou univerzitní sítí přístupnou pouze studentům Harvardu. Pro širokou veřejnost byl facebook zprovozněn o dva roky později, uvádí se datum 11. srpna 2006.<sup>48</sup>

Facebook je jako jediný z komunikačních nástrojů věkově omezen. Smějí ho používat uživatelé starší 13 let.

Facebook je jakýmsi sjednocením všech komunikačních programů. Umožňuje zanechávání zpráv, chatování, a protože od roku 2011 spolupracuje se společností Skype, i hovory s přáteli.

Místo kontaktů jsou na Facebooku tzv. přátelé s vlastními profily. Jednoduše se tak o druhých lze dozvědět informace základního charakteru, pokud je má na svém profilu zveřejněné – jméno, datum narození, absolvované vzdělání, zaměstnání a záliby.

Komunikovat se všemi lidmi, které má uživatel v přátelích, lze skrze tzv. zeď. Na ní lidé nejčastěji zveřejňují svoje pocity, jak se mají a co dělají. Pokud příspěvek některého z přátel zaujme, může mu dát tzv. like neboli tlačítko „to se mi líbí“. Co je

---

<sup>48</sup> Facebook – Wikipedie [online]. [vid. 19.5.2012]. Dostupný z <http://cs.wikipedia.org/wiki/Facebook>

na zdi, je tedy sdíleno se všemi. Oproti tomu zprávy si mohou přečíst jen ti, komu jsou posílány.

Facebook měl, jak uvádí statistika na jeho oficiální adrese, 901 milionů aktivních uživatelů měsíčně na konci března 2012. Jaké procento z nich tvořili senioři, nebo jen samotná Česká republika, však statistika neuvádí.

O Facebooku vznikl dokonce už i film *Social Network*. Byl natočen v roce 2010 a z předávání cen Oscar za rok 2010 si odnesl 3 ocenění<sup>49</sup>. Z předávání cen Zlatý Glóbus za ten samý rok proměnil 4 nominace<sup>50</sup>.

#### Výhody

- jeho prostřednictvím lze nalézt po letech staré známé, bývalé spolužáky či kolegy z práce
- chat
- sdílení odkazů
- zveřejňování fotek, videí

#### Nevýhody

- složitý i pro mladého uživatele
- rychle se vyvíjející (senioři jsou konzervativní, spíše neradi se učí novým věcem)
- může na něm vzniknout závislost

---

<sup>49</sup> *Oscar 2011 výsledky: Králova řeč je nejlepším filmem roku!* – TOPZINE.cz [online]. [vid. 19. 5. 2012]. Dostupný z <http://www.topzine.cz/oscar-2011-vysledky-kralova-rec-je-nejlepsim-filmem-roku>

<sup>50</sup> *Glóby sbíral film o Facebooku* – iDNES.cz [online]. [vid. 19. 5. 2012]. Dostupný z [http://kultura.idnes.cz/globy-sbiral-film-o-facebooku-zenam-kraluje-labut-muzum-koktajici-kral-1zo-/filmvideo.aspx?c=A110117\\_071341\\_filmvideo\\_hro](http://kultura.idnes.cz/globy-sbiral-film-o-facebooku-zenam-kraluje-labut-muzum-koktajici-kral-1zo-/filmvideo.aspx?c=A110117_071341_filmvideo_hro)

Žádný z uvedených elektronických komunikačních programů není uzpůsobený potřebám seniora, není mu přímo určený a ani na trhu v současnosti žádný komunikační program pro seniory neexistuje. Takový program by měl být zjednodušený a omezen pouze na základní funkce, protože spoustu funkcí senior, stejně jako běžný uživatel, nevyužije. Buď o nich ani neví, nebo je neumí používat, či jsou pro něj nepotřebné. Rovněž by tento program měl být vzhledově uzpůsobený, aby se v něm snadno orientovalo, měl by mít dobře čitelné písmo a obsahovat jednoznačné symbolické ikony.

## 2.5 Produkty určené seniorům

Sice žádný komunikační program pro seniory zatím neexistuje, za to nedávno vznikl webový operační systém určený především starším uživatelům s názvem Celebrio. Jedná se o český projekt, který vytvořila čtveřice studentů z Fakulty informatiky Masarykovy univerzity<sup>51</sup>.

Na trhu lze také dnes již zakoupit, např. mobilní telefony pro seniory. Prvním mobilním telefonem určeným starším uživatelům byl model Jablotron GDP-02, jenž je vzhledově srovnatelný s klasickým stolním telefonem. Jedná se také o největší mobilní telefon na světě. Dnes jich však na trhu existuje celá řada. Jejich nejdůležitějšími parametry jsou jednoduché ovládání, vysoká hlasitost vyzvánění, velká tlačítka, dobře čitelný displej a SOS tlačítko pro nouzový režim, jehož přidržením na pár sekund telefon dokáže sám odeslat na navolená čísla nouzové SMS.<sup>52</sup>

Kromě takto upravených mobilních telefonů, v roce 2008 vstoupili na počítačový trh počítače s názvem Počítače 50+. Na jejich vzniku se podílela společnost Microsoft ve spolupráci s občanským sdružením Život 90, výrobcem počítačů Comfor a společnostmi Intel. Tyto počítače vznikly na základě průzkumu provedeném společnostmi Microsoft potvrzující vnímání počítačů u seniorů jako nepostradatelnou součást dnešního života.<sup>53</sup>

Podle tiskové zprávy se jedná o první počítač, který splňuje potřeby jak počítačových začátečníků, tak i starších lidí a to z toho důvodu že má větší písmo a jiné rozlišení. Počítač je dodáván s velkým dvacetipalcovým LCD displejem, velkou

---

<sup>51</sup> *Celebrio software* [online]. [21. 5. 2012] Dostupný z <http://www.celebriosoftware.com/cs/press-information>

<sup>52</sup> *Mobil a důchodce – MobilMania.cz* [online]. [ vid. 2. 6. 2012] Dostupný z <http://www.mobilmania.cz/clanky/mobil-a-duchodce-uzivatelske-zkusenosti-s-telefonem-jablotron/sc-3-a-1109626/default.aspx>

<sup>53</sup> *Tisková zpráva: Na český trh přicházejí počítače pro starší generaci* [online]. [ vid. 6. 6. 2012]. Dostupný z [http://www.microsoft.com/cze/presspass/msg/20080422\\_news1.msp](http://www.microsoft.com/cze/presspass/msg/20080422_news1.msp)

klávesnici a myši. Má speciální předinstalované ikony (např. na internetový portál seznam.cz nebo idos.cz). Obsahuje také soubor kancelářských aplikací pro začátečníky Microsoft Works, která umožňuje čtení a úpravy celé řady dokumentů.

V obchodech jsou k dostání dva typy tohoto počítače. Levnější varianta (Počítač I – komunikace) stojí 15 990, dražší (Počítač II – multimédia a výkon) lze pořídit za 17 990 včetně DPH. Levnější počítačová soustava slouží hlavně k přístupu na internet a e-mail, ta dražší obsahuje plné vybavení pro práci s multimédií.<sup>54</sup>

O existenci speciálních mobilních přístrojů pro seniory jsem věděla, ale o uzpůsobeném operačním systému i o speciálním počítači pro seniory jsem se dozvěděla až v průběhu vzniku bakalářské práce. Stejně tak žádný z mnou dotazovaných seniorů ani o jednom „vynálezu“ nevěděl a neměl s ním tudíž žádnou osobní zkušenost.

---

<sup>54</sup> Tisková zpráva: *Na český trh přicházejí počítače pro starší generaci* [online]. [vid. 6. 6. 2012]. Dostupný z [http://www.microsoft.com/cze/presspass/msg/20080422\\_news1.mspx](http://www.microsoft.com/cze/presspass/msg/20080422_news1.mspx)

## **3 Praktická část**

### **3.1 Počítačové kurzy pro seniory**

V rámci celé České republiky probíhají počítačové kurzy určené jenom pro seniory. Pokud se tedy senior rozhodne, že se na počítači naučí, není odkázán v učení sám na sebe, ale může si vyhledat počítačový kurz probíhající blízko svého bydliště. Protože je kurz určen pouze pro seniory, může u nich opadnout pocit strachu a studu, který by mohli cítit, pokud by skupina byla věkově heterogenní. Výhoda kurzu nespočívá jenom v osvojení si dovedností s počítačem, ale také v tom, že senior se dostane do nové skupiny lidí blízké mu věkem, není tak sociálně izolován a může navázat i nové přátelské kontakty.

V Liberci probíhá výuka počítačů pro seniory hned na několika místech současně.<sup>55</sup> Mezi liberecká centra, kde se senioři mohou naučit zacházet s počítačem, patří Univerzita třetího věku spadající pod Technickou univerzitu v Liberci, Krajská vědecká knihovna Liberec a Komunitní středisko KONTAKT Liberec.

#### **3.1.1 Univerzita třetího věku**

Univerzity třetího věku patří do systému celoživotního vzdělávání a jsou určené občanům – důchodcům České republiky. Dnes existují již téměř při všech českých univerzitách.

Na Univerzitách třetího věku probíhají počítačové kurzy v rámci celé České republiky a ani Univerzita třetího věku v Liberci není v tomto ohledu výjimkou. Ta přijímá do svých kurzů studenty, kterým je více než 50 let a kteří mají ukončené středoškolské vzdělání s maturitou. Její studium je zpoplatněno, částka se odvíjí od



počtu navštěvovaných předmětů. Za řádné absolvování studia obdrží studující důchodce osvědčení<sup>56</sup>.

Pro akademický rok 2011/2012 nabízela Univerzita třetího věku z počítačové oblasti tyto kurzy:<sup>57</sup>

- PC – základní kurz
- Úvod do multimediálních technologií

### 3.1.2 KONTAKT Liberec

Komunitní středisko KONTAKT Liberec je příspěvkovou organizací města Liberec, která vznikla v roce 2007. Nachází se v Palachově ulici na Starém Městě.

Mezi její poskytované služby např. patří zajišťování a provozování klubové činnosti určené seniorům a zdravotně znevýhodněným občanům Liberce. Dále poskytuje zázemí 30 nestátním neziskovým organizacím, kterým pronajímá prostory a vybavení pro jejich činnost. Zajišťuje také vzdělávací a volnočasovou činnost zaměřenou na sport, kulturu a vzdělávání u příslušníků etnik, národnostních menšin a cizinců v rámci předcházení sociálnímu vyloučení.

Jejím ředitelem je pan Michael Dufek, který mi velice ochotně odpověděl na mé dotazy týkající se kurzy počítačů pro seniory. Ty v komunitním středisku probíhají od roku 2008 pro začátečníky a od roku

---

<sup>56</sup> CDV:U3V [online].[vid. 20. 6. 2012] Dostupné z <http://www.cdv.tul.cz/mod/resource/view.php?id=3&page=3>

<sup>57</sup> CDV:U3V [online].[vid. 20. 6. 2012] Dostupné z <http://www.cdv.tul.cz/mod/resource/view.php?id=3&page=3>

2009 pro pokročilé. V roce 2009 počítačové kurzy pro seniory proběhly za finanční podpory Nadačního fondu manželů Livie a Václava Klausových.<sup>58</sup>

Ke dni 11. 7. 2012 měl tento kurz 427 absolventů. Kurzy probíhají každoročně a to dle finančních prostředků, v roce 2011 středisko uspořádalo celkem 11 kurzů. Služba je seniorům poskytována zdarma, její podmínkou je minimální věková hranice 60 let. Průměrný věk absolventů je 72 let, dosud nejstarším účastníkem byl 85letý senior. Kurzy probíhají obvykle jednou týdně, ale v případě nutnosti a po dohodě se studenty mohou probíhat i dvakrát za týden. Celkově kurz obsahuje 20 hodin výuky. Jedna lekce probíhá v dvouhodinových blocích po 45 minutách s přestávkou mezi nimi. Maximální počet studentů v jedné skupině je deset.

Komunitní středisko KONTAKT Liberec pořádá dva počítačové kurzy. Jeden je určený pro začátečníky a druhý pro pokročilé. Náplní prvního kurzu je naučit seniory základům ovládání počítače, dále základům práce s programy MS Word a MS Excel a základům práce s internetem. Teprve až v kurzu pro pokročilé se senioři učí na počítači komunikovat přes internet pomocí programů Skype, ICQ a e-mailové služby. Rovněž jsou seznámeni s internetovými prohlížeči, se stahováním programů z internetu a jejich instalací, učí se na internetu vyhledávat a také se učí, jak svůj počítač zabezpečit.

Výuka je tvořena na základě zkušeností učitelů, nepoužívají k výuce žádné publikace, ba naopak se snaží o tvorbu vlastních skript.

Zájem o kurzy je veliký, dlouhodobě středisko zaznamenává převis poptávky nad nabídkou, a tak se čekací doba pohybuje v řádech měsíců. V číslech je to 103 čekatelů na kurz pro začátečníky a 45 čekatelů na kurz pro pokročilé.

---

<sup>58</sup> Jedním z projektů tohoto nadačního fondu je projekt s názvem Senioři komunikují, jehož cílem je podpora vzdělávání seniorů v oblasti ovládání a užívání osobních počítačů.

Původ vzniku kurzů ležel v samotné poptávce po těchto dovednostech od seniorů. Ta pramenila zase z tlaku od vlastních dětí a vnoučat, která současné moderní technologie běžně ovládají a neuvědomují si, že generace dnešních seniorů naopak tento fenomén zcela minul. Senioři se tak podle slov pana Dufka začali cítit nedůstojně, že neumí např. posílat e-maily, hledat na internetu apod.

Dalším motivem pro ovládání počítače je skutečnost umět používat komunikační prostředky a sociální sítě, protože v dnešní době je zcela samozřejmé, že některý z členů rodiny žije daleko od místa bydliště seniora a tento prostředek umožňuje levný a pravidelný kontakt.

Předchozí informace jsem čerpala z rozhovoru s panem ředitelem Michaelem Dufkem.

Pro srovnání, v Praze poskytuje nadační fond Elpida ve svém Centru následující počítačové kurzy pro seniory:

- ***Začínáme s počítačem a internetem*** – tento kurz je určen pro úplné začátečníky, ve kterém se naučí práci s počítačem a, vyhledávání na internetu a psaní e-mailů
- ***Pokračujeme s počítačem a internetem*** – navazuje na základní kurz, slouží k pakování a procvičování
- ***Práce s počítačem*** – zaměřuje se na psaní na počítači, na vyhledávání na internetu a spravování počítače
- ***Internet PRAKTIK*** – kurz internetu pro pokročilé zaměřující se na praktickou stránku, učí seniory např. nakupovat přes internet
- ***Komunikace po síti*** – učí komunikačním prostředkům jako je Skype a Facebook, tedy tématu, kterému je tato práce určená

- **Facebook** – kurz zaměřený pouze na práci s Facebookem
- **Kancelář** – kurz se zaměřuje na ovládání kancelářských balíčků
- **Tabulky** – kurz zaměřený přímo na práci v programu MS EXCEL 07

Délka jednotlivých kurzů se pohybuje od 6 do 10 hodin, cenově od 720 Kč do 890 Kč.<sup>59</sup>

Jak vyplývá z výše uvedených informací o kurzech, nabídka počítačových kurzů fondu Elpida je daleko rozmanitější než v Liberci a mnohem více odpovídá současnému stavu elektronické komunikace, neboť se jednotlivé kurzy specializují přímo na vybraný komunikační program. Nevýhodou těchto kurzů je jejich poměrně vysoká cena.

Na trhu jsou k dostání následující publikace, které mohou sloužit jednak jako učebnice pro lektory počítačových kurzů, jednak jako učebnice pro seniory samouky. Publikace vydává nakladatelství Computer Press, které se specializuje na počítačovou literaturu.

- **Počítač pro seniory**
- **Notebook pro seniory**
- **Word pro seniory**
- **Internet pro seniory**

---

<sup>59</sup> *Elpida pro seniory* [online]. [vid. 3. 7. 2012]. Dostupný z <http://www.elpida.cz/page.php?page=100>

Kromě nakladatelství ComputerPress vydalo také nakladatelství Grada jednu publikaci určenou seniorům - *Práce s počítačem pro seniory*. Jiné učebnice s touto tematikou v České republice nejsou k dostání. Všechny z uvedených jsou pak k zapůjčení v Krajské vědecké knihovně v Liberci.

V knihách je kladen důraz na srozumitelnost a jednoduchost výkladu, kdy se začíná od úplných základů a postupuje se metodou malých kroků vpřed.

Na trhu jsou sice k dispozici publikace určené specifickému komunikačnímu programu, které byly opět vydány nakladatelstvími Computer Press a Grada, jsou to např.

- ***Facebook jednoduše***
- ***Skype 4: průvodce telefonováním přes internet***
- ***Používáme ICQ: příručka uživatele: krok za krokem instalací: co vše umí ICQ?: speciální funkce a tipy...***
- ***Umíme to s ICQ: příručka pro začínající i vášnivé uživatele***
- ***Jak na ICQ***
- ***E-mail, chat, SMS: praktický průvodce elektronickou komunikací: elektronická pošta, on-line diskuse a rozhovory, posílání SMS z Internetu...***

Není však k dostání žádná publikace zaměřená současně na skupinu seniorů a současně na konkrétní komunikační program. Některým komunikačním programům, zvláště E-mailu, jsou věnovány kapitoly v základních učebnicích pro seniory uvedených výše. Domnívám se, že knihy věnované konkrétnímu komunikačnímu programu jsou pro seniory dostačující a vyhovují jejich potřebám.

## 3.2 Rozhovory se seniory

Udělat s některými seniory rozhovor, byl nakonec trochu problém, protože mi sice setkání a povídání si o elektronické komunikaci přislíbili, ale nakonec ho zrušili. Nejčastějšími důvodem byl strach a ostych, že by o tématu nic nevěděli, a tak by mi neměli co říci a ve výsledku by mi tak nebyli schopní pomoci.

Senioři, kteří mi poskytli následující rozhovory, byli velice ochotní a bylo na nich znát, že jsou rádi, že si s někým mohou o počítačích promluvit. Akorát měli ve svém vypravování sklon k velké příběhovosti, a tak jsme se dostávali do všelijakých témat. Mluvili především o sobě, o své minulosti a o svých zálibách. Dobrat se tak toho podstatného pro mě proto bylo dost komplikované.

U seniorů se také vyskytl problém v terminologii. Počítačová terminologie je především anglická a ani jeden ze seniorů anglicky neuměl, a tak komolili různé názvy. Nejčastěji je vyslovovali foneticky, např. [skipe] namísto [skajp], [notebok] místo [noutbuk].

Všechny zpracované rozhovory proběhly na základě přiloženého dotazníku.

### 3.2.1 Paní Jarmila (67 let)

Paní Jarmile je 65 let. Od té doby, co ovdověla, žije sama v malém panelovém bytě. Notebook si pořídila před rokem a půl, konkrétně v září loňského roku a to z toho důvodu, aby mohla komunikovat s ostatními lidmi, především se zbytkem své rodiny. Dokud žil její manžel, neměla potřebu s rodinou komunikovat prostřednictvím internetu, protože s manželem vlastnili auto, a tak kdykoli se chtěla setkat s někým ze svého blízkého okolí, řekla manželovi a ten jí autem dovezl za návštěvou, kam chtěla.

S rodinou tedy komunikovala osobně. Jenže její manžel zemřel před dvěma roky a od té doby žije sama. Sama řidičský průkaz nevlastní a zdravotní stav ji neumožňuje cestovat. Sama se i cítí, rodina za ní také často jezdit namůže, navíc má malý byt, který neumožňuje, aby u ní návštěvy mohly přespat. Aby se tedy necítila sama, chtěla si pořídít notebook. A proč zrovna notebook a ne počítač? Protože podle jejích slov, je počítač pro ni příliš velký a neměla by ho v bytě kam dát. Notebook si zvolila, protože je přenositelný, může ho vozit sebou, když jede navštívit příbuzné. Navíc je malý, vejde se jí na stůl, případně ho uklidí do brašny, když ho nepoužívá, a tak jí nepřekáží.

Notebook si pořídila za peníze, které uspořila už dříve, ale spočítala si, že jinak by si na něj musela šetřit přibližně deset měsíců. Měsíčně totiž dokáže ušetřit tisíc korun.

Na notebooku se zkoušela učit sama a to metodou, že si ho zapnula a zkoušela, kde co je a co to umí. Chtěla se učit i podle knížky – Počítač pro seniory, ale i přesto, že říká, že je to v učebnici polopateč, tak se jí podle ní nedařilo učit. Teorii se jí nepovedlo převést do praxe. Nejvíce se na něm naučila za pomoci vnučky a zetě, když jí názorně ukazovali, co má dělat a ona to po nich opakovala. Nejlepší formou výuky tedy pro ni bylo názorné učení. Celkově je s notebookem spokojená, splňuje její požadavky.

Elektronickou komunikaci používá a jak už bylo zmíněno výše, notebook si pořídila právě kvůli ní. Nejčastěji komunikuje se svoji rodinou. Ke komunikaci

používá program Skype a občas také posílá e-maily. Skype používá každý den, denně provolá minimálně hodinu. Skype pro ni představuje náhradu pevné linky. Tu si zrušila, aby mohla měsíčně platit za internet, který ji vyjde levněji. Díky počítači a programu Skype tak měsíčně ušetří za volání. Skype se ji používá dobře, je jednoduchý na ovládání, pouze si přes něj volá, a tak si vystačí s pár tlačítky. Další funkce Skype jsou pro ni zbytečné, ani je všechny nezná.

Kromě Skypu používá ještě e-mail a to proto, aby měla další formu spojení s lidmi, protože ne všichni její známí Skype mají a také na Skypu nemusí někoho zastihnout, není tzv. online. Proto e-mail používá ke komunikaci i ostatními lidmi a má jistotu, že si e-mail přečtou, až si zapnou počítač<sup>60</sup>. Rovněž si myslí, že e-mail je vhodný i k oficiální komunikaci, zatím však takto sama nekomunikovala. E-mail používá méně, zhruba jednou za 14 dní. Posílá pouze kratší e-maily, i tak ji ale trvá nějakou dobu, než je napíše, zatím se totiž neumí na klávesnici dobře orientovat, dlouho hledá jednotlivá písmenka. Chtěla by se naučit přes e-mail posílat soubory, hlavně fotografie, umí je pouze přijímat.

Také by měla zájem navštěvovat nějaký počítačový kurz, zatím si o něm nezjistila žádné informace, ale zjistit si je umí, protože kromě elektronické komunikace na počítači pracuje s internetem. Pročítá si na něm denní tisk, pouští si pořady, na které se nestihla podívat v televizi, vyhledává si další kontakty, např. mezi bývalými spolužáky. Zkoušela hrát i hry, ale to ji nebaví. Rovněž oceňuje, že si může zvětšit písmo v prohlížeči, protože špatně vidí.

Facebook ani ICQ paní Jarmila nepoužívá, ICQ vůbec nezná a Facebook nepoužívá, protože ji ostatní řekli, že jí bude k ničemu.

Celkově je paní Jarmila z notebooku a internetu, potažmo elektronické komunikace nadšená, jen když nechce a nemá na ní náladu, tak jí nepoužívá, jinak ji používá dennodenně. Bez elektronické komunikace si svůj život už neumí představit, ulehčuje jí kontakt s jejím okolím.

---

<sup>60</sup> paní Jarmila používá počítač a internet jako synonyma



### 3.2.2 Pan Ladislav (60 let)

Protože velmi často cestuji vlakem, stává se mi, že si ostatní spolucestující, většinou staršího data narození, chtějí se mnou povídat. Jedním z takových byl i pan Ladislav, kterého jsem potkala na cestě do Poděbrad a který mě velmi zaujal svým pozitivním přístupem k moderní technice, která je jedním z jeho koníčků. Během našeho povídání jsme se dostali i k mé bakalářské práci, a protože je z Liberce, neváhala jsem a zeptala se ho na pár otázek.

Pan Ladislav se setkal s počítačem poprvé ve svých čtyřiceti letech. Jelikož v té době zastával poměrně vysoký post, musel se s PC naučit pracovat, jinak by o místo přišel. Pan Ladislav sice tuto práci už nedělá, ale stále pracuje a i jeho nová práce si žádá počítačové dovednosti. Proto pan Ladislav doma používá zřídka, má ho prý v práci plné zuby. Navíc patří mezi aktivní důchodce, velmi často a rád cestuje, chodí na turistické procházky, dokonce je členem Klubu českých turistů a také je značkařem, což znamená, že provádí barevné značení turistických tras, na samotný počítač mu tak ve volném čase už moc času nezbývá.

Z elektronické komunikace používá jenom e-mail a to především kvůli práci a také lidem, se kterými se seznámí, nedává svoje telefonní číslo, ale osobní vizitku s emailem, i já jsme jednu dostala, aby mu lidé určitě napsali. Jinou elektronickou komunikaci dle svých slov nepotřebuje, protože je pořád s někým v kontaktu osobně a když něco naléhavého potřebuje, volá mobilem, na kterém jsou všichni hned dostupní. Ví, že odpověď na e-mail může trvat, protože záleží, kdy si ho člověk přečte.

Pan Ladislav vlastní osobní počítač, ale uvažuje o koupi notebooku z toho důvodu, že velmi často jezdí vlakem, tak aby si ukrátil dlouhou chvíli, třeba koukáním na film.

### **3.2.3 Pan Vlastislav (71 let)**

Pan Vlastislav prodělal před několika lety těžkou mozkovou mrtvicí. Musel se znova učit chodit, psát, číst a počítat a dodnes má zhoršenou mluvu a malou slovní zásobu. Jeho největším koníčkem je péče o zahradu. Má dvě dospělé děti, které bydlí v rodinných domech se zahradami, o které se stará právě on. Měl jediného bratra – dvojče, který zemřel už před lety, s jeho bývalou rodinou se nestýká a jinak má kompletní rodinu, se kterou se vídá každý den, protože všichni bydlí ve stejném městě. Rovněž se těší ze tří vnoučat a čtvrté je na cestě.

Počítač používá, avšak pouze na hraní karet a také jen proto, že ho mají doma, sám by si ho nepořídil. Žádný velký kamarád s ním prý není. Elektronickou komunikaci nepoužívá vůbec, i když ví, že nějaký Skype a E-mail existuje, protože ho používá jeho manželka. Ptal se mě, proč by ji měl vlastně používat, když by si stejně neměl s kým povídat. A já s ním mohu jenom souhlasit. Navíc vzhledem k jeho velmi špatným vyjadřovacím schopnostem není pro něj ani vhodná.

### **3.2.4 Paní Jana (65 let)**

Paní Jana celý svůj život pracovala jako učitelka v mateřské školce a dodnes chodí občas do školky vypomáhat a to kvůli financím.

Počítač si s manželem už ani neví přesně kdy, přibližně před osmi lety, kdy podlehli pořizovacímu počítačovému trendu. S manželem se na něm učili sami, občas nahlédli do přiložené příručky a také jim v začátcích radil jejich nejmladší, tehdy ale už dospělý, syn.

Ve svých počítačových začátcích používala paní Jana pouze e-mail, s přáteli a rodinou si posílala především zábavnou korespondenci typu řetězových e-mailů a různých prezentací.

Paní Jana je velice společenská, má hodně přátel a známých a také velkou početnou rodinu, takže o komunikaci s okolím nemá nouzi. Proto i elektronickou

komunikaci považuje ve svém životě již za nezbytnou. Používá ji dennodenně, protože díky ní může být se všemi v kontaktu, ušetří a je mnohem pohodlnější než např. mobilní telefon.

Dokonce jako jediná ze seniorů, s kterými jsem mluvila, používá facebook. Komunikuje přes něj se svými přáteli, líbí se jí, že jsou na něm dnes už všichni, a také na něm oceňuje, že jeho prostřednictvím může zveřejňovat fotografie a různé odkazy. Paní Jana je totiž kromě počítačového nadšence také milovníkem ruční práce, jejím velkým koníčkem je pletení, háčkování a patchwork a tak na facebook ráda dává fotky svých výtvorů, případně sdílí odkazy na jiné stránky o pletení.

Kromě e-mailu a facebooku používá přibližně jednou do týdne i Skype a to na volání se svým synem, který žije v Americe. Se synem se od té doby, co tam odletěl za prací, neviděla, a proto velice oceňuje, že se po Skypu mohou vzájemně vidět. Poznala tak, i když zatím jen tímto prostřednictvím, svou skoro snachu a vnuka, se kterými se osobně zatím nesetkala.

### **3.2.5 Paní Alena (63 let)**

Paní Alena začala počítač používat před osmi lety a to kvůli práci. Pracuje jako účetní a tehdy se začala pracovní agenda převádět na počítače a internet. Spolu s ostatními účetními si vytvořili učící se skupinku a pomáhali učit se na počítači vzájemně. Vzájemná názorná výuka pro ně byla nejlepší a učily se jí nejrychleji.

Paní Alena si pořídila i svůj vlastní sešit, nazvala si ho Můj počítač, kam si zapisovala různé poznámky. Tento sešit používá dodnes, když si neví s něčím rady, nebo zavolá některé ze známých účetních. Občas se snažila koukat i do přiložené příručky, ale brzy to s ní vzdala, protože byla na ni moc složitá. Sama říká, že by takové návody měly být psány jako kuchařka – vezměte čistý hrnec....

Počítače používá dva, v práci má notebook a doma klasický stolní počítač. Vyhovuje ji spíše práci na notebooku, protože se s ním dá snadno manipulovat. Používá ho hlavně na práci, má na něm celou svou pracovní agendu. Z elektronické

komunikace používá e-mail, ale také jen pracovně, používá ho k oficiální komunikaci, např. s bankou. Kontroluje ho přibližně obden.

Domácí počítač moc často nezapíná, říká, že na něj nemá moc času a že ji to na ní na něm ani moc nebaví. Občas si na něm zahraje karty a také jednou měsíčně ho použije k volání přes Skype. To si volá se svou setrou, která bydlí na Slovensku. Vždy se spolu nejprve domluví přes mobilní telefon, v kolik hodin se sejdou na počítači<sup>61</sup> a to pak spolu mluví minimálně hodinu.

Na Skypu se jí líbí, že se může se sestrou a s jejími vnoučaty vidět, je to pro ni tak mnohem osobnější kontakt, než např. přes mobil.

### **3.2.6 Pan Václav (85 let)**

Pan Václav bydlí celý svůj život v rodinném domu na vesnici poblíž Liberce. První patro obývá spolu se svojí manželkou, ve druhém patře bydlí jeho dcera s manželem a s dvěma syny.

Celý svůj život pracoval pan Václav jako elektrotechnik, proto jsem předpokládala, že bude mít k současné moderní pozitivní vztah, ale spletla jsem se, pan Václav zaujímá odmítavý postoj k současné moderní technice, dnešním formám způsobům komunikace nevyjímaje.

Sám o sobě říká, že nepatří do počítačové generace, že žije pragmatickým způsobem života a na ten konzumní nemá čas, jak by tomu třeba mohlo být, kdyby bydlel v panelovém domě. Věnuje se péči o dům a zahradu, jeho dalším velkým koníčkem je železniční modelářství.

Pro pana Václava jsou všechny moderní způsoby komunikace od mobilních telefonů počínaje k elektronickým komunikačním prostředkům konče cizí. Vnímá je jako neosobní. Mnohem radši komunikuje prostřednictvím běžné korespondence nebo volí osobní setkání. Na svůj věk se pan Václav těší velmi dobrému zdravotnímu

---

<sup>61</sup> paní Alena zaměňovala výrazy počítač a Skype

stavu, na kole zvládne za den ujet i deset kilometrů, a tak za svými známými se dopravuje na kole, pěšky, nebo vlakem.

Navíc téměř celá rodina bydlí pouze o patro výše a je tak s ní neustále v kontaktu. Pouze jeho druhý syn bydlí ve městě zhruba šedesát kilometrů vzdáleném. Potenciálně by tak měl s kým elektronicky komunikovat, sám si je této možnosti vědom, přesto současné formy komunikace odmítá. Nevlastní ani mobilní telefon, ani počítačové zařízení, i když by obojí mohl hned mít, poněvadž mu jeho rodina jak mobil, tak počítač několikrát nabízela, neboť obojí starší nepoužívané mobily a notebook mají doma. On je ale nechce používat a to i proto, že se bojí, aby to hned nerozbil, že by to stejně neuměl používat a v posledku že by na to neměl čas. Sám by na pořízení počítačového zařízení ale neměl peníze a říká, že i peníze jsou jeden z důvodů, proč by si notebook teoreticky nepořídil, i když by na něj měl čas.

Paradoxně však občas elektronicky komunikuje a to právě se svým synem, který mu zasílá e-maily na adresu vnuka. Děje se tak ale výjimečně a e-maily nemají charakter běžného rozhovoru, syn mu zasílá různé články a dokumenty, které ho zaujaly. E-maily si pak čte pan Václav buď přímo v počítači, anebo mu je vnuk vytiskne, což je pro něj pohodlnější, na monitor se mu špatně kouká. Z forem elektronické komunikace zná tak pan Václav jenom e-mail a dovede si představit jeho výhody, jako je např. rychlost nebo dostupnost. Skype, ICQ ani Facebook mu nic neříkají.

Osobně se domnívám, že pan Václav je spokojený i bez moderních komunikačních prostředků, neboť je k životu nepotřebuje. Nechybí mu kontakt se svými blízkými a volný čas, který mu zbude, radši věnuje svým koníčkům, než aby ho strávil používáním počítače.

### 3.2.7 Paní Zdena (64 let)

Pracovala ve firmě s koberci, nejprve jako prodavačka a pak jako účetní. A protože účetnictví začalo přecházet do elektronické podoby, i ona se musela v rámci svého zaměstnání naučit s počítačem pracovat. Tenkrát ji přitom bylo už 55 let. Měla výhodu, že tehdejší zaměstnavatel jí počítačový kurz zajistil a uhradil.

I paní Zdena patří mezi důchodce, kteří si dnes ke svému důchodu ještě přidělávají další peníze. Pracuje v rodinné firmě, ve které vypomáhá podle potřeby, minimálně však jednou měsíčně. Bez počítačové gramotnosti by však zde pracovat nemohla. V rámci zaměstnání paní Zdena používá e-mail k oficiální komunikaci

V soukromí pak používá e-mail, aby si mohla se svými zbylými sourozenci, kteří bydlí v odlišných částech České republiky, a nemohou se tudíž pravidelně vídat. Se sestrou si volá několikrát do týdne a to spolu dokážou provolat dohromady třeba i šest hodin. S bratrem si už povídá méně často, zhruba jednou za 14 dní.

Počítač tak paní Zdena používá podle potřeby, někdy se jí stane, že ho nezapne za celý den, jindy ho musí používat od rána do večera. Používá klasický stolní počítač a ten jí vyhovuje, je na něj zvyklá, a tak ani o koupi notebooku neuvažuje.

## 4 ZÁVĚR

Z rozhovorů se seniory se naplnilo moje očekávání, že pokud už senioři elektronicky komunikují, pak se tak děje prostřednictvím e-mailu a Skypu. E-mail používají převážně k oficiální komunikaci, anebo k napsání krátkého pozdravu, pokud zrovna protější stranu nenaleznou na jiném komunikačním prostředku online.

Skype pak patří mezi jejich nejoblíbenější komunikační program. Poskytuje jim rychlou a levnou komunikaci, nahrazuje jim volání pevnou linkou, nebo mobilním telefonem a ještě jsou nadšeni, protože na něm můžou pořádat videohovory.

ICQ z této skupiny seniorů nepoužívá nikdo, ani ho nezná. O Facebooku buď nevědí, nebo ví, že existuje, protože ho používají hlavně mladší příbuzní. Z dotazovaných ho aktivně používá jenom paní Jana, která je jím unešena.

Ti senioři, kteří elektronickou komunikaci nepoužívají vůbec, tuto možnost nepostrádají. Vystačí si se svými koníčky a jsou takto šťastní.

## 5 Seznam použitých zdrojů

PŘÍHODA, Petr, ZACPAL, Jiří: *Internet na dlani: průvodce pro začátečníky*, Olomouc: Rubico, 2002. ISBN 80-85839-72-5.

PECINOVSKÝ, Josef: *Notebook pro seniory*, Brno: Computer Press, 2009. 978-80-251-2508-3

LAPÁČEK, Jiří: *Počítač pro seniory*, Brno: Computer Press, 2005. ISBN 80-251-0820-1.

HAŠKOVCOVÁ, Helena: *Fenomén stáří*, Praha: Panorama, 1990. ISBN 80-7038-158-2.

HARTL, Pavel, HARLOVÁ, Helena: *Psychologický slovník*, Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-X.

VÁGNEROVÁ, Marie: *Vývojová psychologie. II.*, Praha: Karolinum, 1999. ISBN 80-7184-803-4.

BITTO, Ondřej: *333 tipů a triků pro Internet*, Brno: Computer Press, 2008. ISBN 978-80-251-1586-2.

*Pečující on-line – II. 3 Práva starších osob v České republice pohledem právníka* [online]. [vid. 29. 2. 2012]. Dostupné z <http://www.pecujici.cz/priruckyonline.shtml?x=200271>

*Český statistický úřad* [online]. [vid. 29. 2. 2012]. Dostupné z [http://www.czso.cz/csu/2004edicniplan.nsf/o/4123-041\\_2\\_\\_postaveni\\_senioru\\_pohledem\\_legislativy](http://www.czso.cz/csu/2004edicniplan.nsf/o/4123-041_2__postaveni_senioru_pohledem_legislativy)

*Důchody, důchodová reforma* [online]. [vid. 30. 3. 2012]. ]. Dostupné z <http://www.duchody-duchodci.cz>

*Digital Divide – digitální propast* [online]. [vid. 19.3.2012]. Dostupné z <http://www.zive.cz/clanky/digital-divide--digitalni-propast/sc-3-a-111014/default.aspx>

*Zkus IT* [online]. [vid. 20. 3. 2012]. Dostupné z <http://www.zkusit.cz/proc-zkusit/co-je-ict.php>

*Český internet slaví 20. narozeniny, vzpomíná na skromné začátky – iDNES.cz* [online]. [vid. 14. 2. 2012]. Dostupné z [http://technet.idnes.cz/cesky-internet-slavi-20-narozeniny-vzpomina-na-skromne-zacatky-p7u-/sw\\_internet.aspx?c=A120213\\_000221\\_sw\\_internet\\_pka](http://technet.idnes.cz/cesky-internet-slavi-20-narozeniny-vzpomina-na-skromne-zacatky-p7u-/sw_internet.aspx?c=A120213_000221_sw_internet_pka)

*Definice pojmů* [online]. [vid. 29. 2. 2012]. Dostupné z [http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/definice\\_pojmu\\_vs](http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/definice_pojmu_vs)



*Sociální síť* – Wikipedie. [online]. [vid. 1. 12. 2011]. Dostupné z [http://cs.wikipedia.org/wiki/Soci%C3%A1ln%C3%AD\\_s%C3%AD%C5%A5](http://cs.wikipedia.org/wiki/Soci%C3%A1ln%C3%AD_s%C3%AD%C5%A5)

*E-mail slaví čtyřicítka a stále je v dobré kondici* – Lupa.cz. [online]. [vid. 20.11.2011]. Dostupné z <http://www.lupa.cz/clanky/e-mail-slavi-ctyricitku-a-stale-je-v-dobre-kondici>

*Zvětšení e-mailové schránky* [online]. [vid. 1. 12. 2011]. Dostupné z <http://napoveda.seznam.cz/cz/zvetseni-emailove-schranky.html>

*Skype* – Wikipedie [online]. [vid. 5. 12. 2012]. Dostupné z <http://cs.wikipedia.org/wiki/Skype>

*ICQ – The Corporate Site* [online]. [vid. 30. 11. 2011]. Dostupné z <http://www.icq.com/info/story.html>

*Facebook* – Wikipedie [online]. [vid. 19. 5. 2012]. Dostupné z <http://cs.wikipedia.org/wiki/Facebook>

*Oscar 2011 výsledky: Králova řeč je nejlepším filmem roku!* – TOPZINE.cz [online]. [vid. 19. 5. 2012]. Dostupné z <http://www.topzine.cz/oscar-2011-vysledky-kralova-rec-je-nejlepsim-filmem-roku>

*Glóby sbíral film o Facebooku* – iDNES.cz [online]. [vid. 19. 5. 2012]. Dostupné z [http://kultura.idnes.cz/globy-sbiral-film-o-facebooku-zenam-kraluje-labut-muzum-koktajici-kral-1zo-/filmvideo.aspx?c=A110117\\_071341\\_filmvideo\\_hro](http://kultura.idnes.cz/globy-sbiral-film-o-facebooku-zenam-kraluje-labut-muzum-koktajici-kral-1zo-/filmvideo.aspx?c=A110117_071341_filmvideo_hro)

*Celebrío software* [online]. [21. 5. 2012] Dostupné z <http://www.celebriosoftware.com/cs/press-information>

*Mobil a důchodce* – MobilMania.cz [online]. [vid. 2. 6. 2012] Dostupné z <http://www.mobilmania.cz/clanky/mobil-a-duchodce-uzivatelske-zkusenosti-s-telefonem-jablotron/sc-3-a-1109626/default.aspx>

*Tisková zpráva: Na český trh přicházejí počítače pro starší generaci* [online]. [vid. 6. 6. 2012]. Dostupné z [http://www.microsoft.com/cze/presspass/msg/20080422\\_news1.mspx](http://www.microsoft.com/cze/presspass/msg/20080422_news1.mspx)

*Elpida pro seniory* [online]. [vid. 3. 7. 2012]. Dostupné z <http://www.elpida.cz/page.php?page=100>

*CDV:U3V* [online]. [vid. 20. 6. 2012] Dostupné z <http://www.cdv.tul.cz/mod/resource/view.php?id=3&page=3>

## **6 Seznam příloh**

Příloha č. 1: Dotazník

## **Příloha č. 1**

**Dobrý den,**

**prosím Vás o pravdivé vyplnění následujícího dotazníku pro mou bakalářskou práci na téma Využití elektronické komunikace u seniorů.**

**U uzavřených otázek správnou odpověď prosím zakroužkujte. Máte-li na výběr z více možností, zakroužkujte všechny správné. U otevřených otázek se snažte prosím vyjmenovat všechny možnosti.**

**Děkuji Vám za spolupráci.**

**Martina Lejsková**

### Informace o Vás

- pohlaví: (žena) (muž)
- váš věk: ..... let

1. používáte počítač?

- ano
- ne

### VARIANTA ANO:

2. jak jste se na počítači naučili?

- sami
- pomocí knížky
- navštěvoval jsem počítačový kurz
- pomohli mi známí/příbuzní

3. používáte na počítači internet?

- ano
- ne

4. používáte některý z následujících komunikačních prostředků?

- E-mail
- Skype
- Facebook
- ICQ

5. s kým prostřednictvím internetu komunikujete?

6. jak často elektronicky komunikujete?

VARIANTA NE:

Z jakého důvodu počítač nepoužíváte?

**Velice Vám děkuji za vyplnění tohoto dotazníku a přeji Vám příjemný zbytek dne.**